

ŒIKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



REVİZYON TABLOSU

REVİZYON NO	TARİH	AÇIKLAMA
00	01.07.2017	İlk Yayın

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	00 / ---	1/4

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



1. AMAÇ

Bu prosedürün amacı, müşterilerden ve diğer ilgililerden gelen itiraz, şikayetleri ve önerileri değerlendirme ve çözümüleme, sürecini tanımlamak ve tarif etmektir.

2. KAPSAM

Bu prosedür müşteriden ve diğer ilgili taraflardan gelen öneri, itiraz veya şikayetin alınması ve sonuçlandırılması için gerekli tüm faaliyetleri kapsar.

3. SORUMLULUKLAR

Bu prosedür kapsamında şikayetlerin alınmasından tüm personel, çözümün belirlenmesinden İtiraz, Şikayet ve Öneri Değerlendirme Kurulu, belirlenen çözümlerin uygulanmasından şikayetin ilgilisi, takibinin yapılmasından Yönetim Temsilcisi sorumludur.

4. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Şikâyet: Herhangi bir kişi/kurumdan belgelendirme kuruluşuna ya da akreditasyon kuruluşuna memnuniyetsizlik ifadesi.

İtiraz: Başvuru sahibinin, adayın veya hizmeti alan bir kişinin veya kuruluşun, ilgili süreçlerde alınmış olunan bir kararın tekrar dikkate alınması yönündeki talebi.

Öneri: Kabul edilmesi için öne sürülen görüş, düşünce.

5. UYGULAMA

AREL, kendisine iletilen öneri, itiraz ve şikâyetleri nasıl ele alacağını anlattığı bu prosedürü tüm ilgili tarafların erişimine açık halde bulundurmak amacıyla internet sitesinde yayınlamaktadır. Web sitesinde bu amaç ile özellikle bir form bulundurulur.

Yürütülmekte olan faaliyetler ile ilgili olabilecek her türlü öneri, itiraz ve şikâyetleri yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

İtiraz ve şikâyetin alınmasından sonuçlandırmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında görüşleri alınan kişiler tarafsızlık ilkesine göre hareket etmekte ve itiraz ya da şikâyetin sahibine ayrımcı bir uygulama yapılmamaktadır. Bu süreçte görev alacak kişiler de gizlilik ilkesini korumak zorundadırlar.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	00 / ---	2/4

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



5.1 Şikâyetlerin Değerlendirilmesi

1) AREL'de şikâyetler **FR29 İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak alınır. Yazılı alınmaması durumunda ilgili form şikâyeti alan personel tarafından doldurulur.

2) Gelen şikâyet, şikâyeti alan personel tarafından Yönetim Temsilcisine bildirilir. Yönetim Temsilcisi şikâyeti incelediğinde ilk olarak şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyetin AREL' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit eder ve öyle ise detaylı bilgi alır.

3) Yönetim Temsilcisi, şikâyeti Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Kurulu'na iletir. Şikâyeti soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Ayrıca bu kişiler şikâyete sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve muayene faaliyetini gerçekleştiren kişilerden farklı olması sağlanmalıdır. Şikâyetlerin kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır ve **FR06 Toplantı Tutanağı Formu** ile kayıt altına alınır.

4) Şikâyet ile ilgili yapılacak faaliyet ve ilgili sorumlular, Yönetim Temsilcisi tarafından şikâyet sahibine aynı form ile yazılı olarak en geç 1 hafta içinde bildirilir. Şikâyetin alındığı tarihten itibaren en geç 1 ay içinde uygulanan faaliyetlerin sonucu, şikâyet sahibine, Yönetim Temsilcisi tarafından yazılı olarak bildirilir. Şikâyetin sonuçlandırılması için gerekiyorsa düzeltici faaliyet başlatılabilir. Şikâyetin değerlendirilmesi, gerekli olduğunda **PR11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü**'ne göre DÖF' ün başlatılması, kapatılması, uygulama sonuçları vs. gibi aşamaları içeren sürecin takibi Yönetim temsilcisi tarafından yürütülür.

5) Şikâyet sahibi belirlenen çözüm yollarını kabul etmezse şikâyet itiraza dönüşür ve itiraz değerlendirme sürecine göre ele alınır. AREL, şikâyet konusu ve bunun çözümünün kamuoyuna verilip verilmeyeceği, verilecekse ne kapsamda verileceği konusunu, müşteri ve şikâyet sahibi ile birlikte belirler. Müşteri haricindeki kaynaklardan sağlanan müşteri hakkındaki bilgi (şikâyetçiler, düzenleyiciler) AREL'in politikasıyla tutarlı şekilde gizli olarak ele alınır. Özel bir müşteri veya kişi hakkındaki bilgi üçüncü bir tarafla ilgili müşteri veya kişinin yazılı izni olmaksızın açıklanmaz. AREL'den üçüncü bir tarafa gizlilik arz eden bilgiyi sağlaması kanunlarca istendiği durumda ilgili müşteri veya kişiye, sağlanan bilgi hakkında önceden bildirimde bulunulur.

5.2 İtirazların Değerlendirilmesi

1) AREL'de itirazlar **FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu** ile yazılı olarak alınır. Yazılı alınmaması durumunda ilgili form şikâyeti alan personel tarafından doldurulur.

2) Gelen itiraz, itirazı alan personel tarafından Yönetim Temsilcisine bildirilir. Yönetim Temsilcisi itirazı incelediğinde ilk olarak şikâyet sahibi ile temas kurarak şikâyetin AREL' in faaliyetleri ile ya da müşterileri ilgili olup olmadığını teyit eder ve öyle ise detaylı bilgi alır.

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	00 / ---	3/4

ŞİKAYET, İTİRAZ VE ÖNERİLERİ DEĞERLENDİRME PROSEDÜRÜ



3) Yönetim Temsilcisi, itirazın konusu ve önemini dikkate alarak gerekli düzeltici ya da önleyici faaliyeti başlatır. İtirazı soruşturacak ekip konuyu değerlendirebilecek yetkinlikte kişiler olacak şekilde belirlenir. Ayrıca bu kişiler itiraza sebep olan durumla ilgisi olmayan kişiler olmalı ve muayene faaliyetlerini gerçekleştiren kişilerden farklı olması sağlanmalıdır. Değerlendirme ekibi uygun gördüğü düzeltici ya da önleyici faaliyeti Yönetim Temsilcine bildirir. Kurul üyelerinin muayene faaliyetlerini gerçekleştirenlerden farklı olması sağlanır. İtirazların kabulü, soruşturması ve kararı, itiraz edene karşı ayrımcı bir uygulamaya yol açmayacak şekilde ele alınır.

4) İtiraz için uygun görülen kararın ve/veya kararın sonucu yapılanlar ve varsa açılmış düzeltici faaliyetin sonuçları en geç 1 hafta içinde itiraz sahibine yazılı olarak bildirilir. Bildirilen karar itiraz sahibi tarafından tatmin edici bulunmuyorsa nedenlerini açıklayıcı olarak yazdığı dilekçesini, kendisine kararın bildiriminden 1 hafta içerisinde AREL'e tekrar sunar. İtiraz, Şikâyet ve Öneri Değerlendirme Kurulu'nun almış olduğu karara istinaden yapılan yeni itirazın görüşülmesi ve karara bağlanması için tekrar değerlendirme yapar ve nihai kararı alarak 3 iş günü içerisinde itiraz sahibine bildirir ve bu süreçteki tüm kayıtlar saklanır.

5) Alınan kararlar ve tutulan kayıtlar yönetimi gözden geçirme toplantısında periyodik olarak incelenir.

5.3 Önerilerin Değerlendirilmesi

AREL'e yapılan öneriler personelimiz tarafından **FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu** ile kayıt altına alınır ve Yönetim Temsilcisi'ne teslim edilir. Yönetimin gözden geçirmesi toplantılarında bu öneriler değerlendirilir ve gerekli görülen konularda düzenlemeler yapılır.

6. İLGİLİ DOKÜMANLAR

- PR01 Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü
- PR11 Düzeltici ve Önleyici Faaliyet Prosedürü
- FR29 Şikâyet, İtiraz ve Öneri Değerlendirme Formu

Doküman No	Yayın Tarihi	Revizyon No/Tarihi	Sayfa No
PR09	01.02.2017	00 / ---	4/4